

Observatorio de la ciudad

SDE N° 194
ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL HORARIO
ESCOLAR DEL DPTO. DE EDUCACIÓN “DÍAS
LABORABLES NO LECTIVOS”
Mayo 2012



ÍNDICE

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	1
2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	4
3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	6
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	7
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	9
FICHA TÉCNICA	10

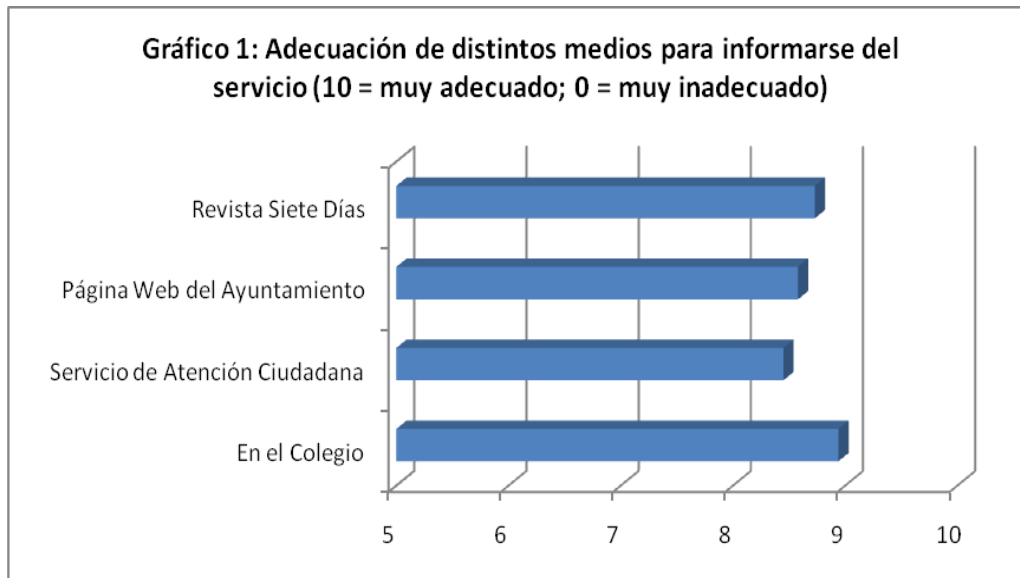
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.1.- Valoración de los distintos aspectos del servicio y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
Medio para informarse	variable	8,68	10	1,77
Revista <i>Siete Días</i>	33	8,73	10	1,40
Página Web del Ayuntamiento	17	8,58	10	1,58
Servicio de Atención Ciudadana	22	8,45	10	1,65
En el Colegio	18	8,94	10	2,46
Dispositivo de Inscripción	52	8,40	10	1,59
Sistema de Inscripción	52	8,60	10	1,46
Plazos para hacer la inscripción	49	8,20	8	1,72
Aspectos del servicio	55	8,64	8	1,27
Horarios	55	9,33	10	1,01
Actividades	54	8,72	10	1,27
Comida	55	8,33	8	1,44
Instalaciones	55	8,64	8	1,08
Ubicación del servicio	55	8,16	8	1,57
Personal (monitores)	55	9,04	10	0,98
Simpatía	54	9,27	10	0,91
Profesionalidad	54	9,15	10	0,94
Identificación	53	8,91	10	1,04
Comunicación con los padres	54	8,83	9	1,02
Seguridad	55	9,05	10	1,06
Valoración Global del Servicio	55	9,13	10	0,90

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es el propio *Colegio*, que han usado 18 personas de la muestra y que alcanza 8,94 puntos de media en una escala con recorrido 0-10, en la que 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El siguiente medio mejor valorado para informarse de la prestación del servicio es la revista *Siete Días*, que ofrece una puntuación media de 8,73 puntos y lo han utilizado 33 personas (otros 12 padres lo señalan como medio por el que se han informado del servicio, pero no lo valoran). El lugar que los encuestados juzgan menos apropiado para informar de este servicio es el *Servicio de Atención Ciudadana*, aunque resulta valorado con 8,45 puntos en esa escala de adecuación. En conjunto, los medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del

servicio presentan una puntuación media de 8,68 puntos, con una dispersión de las valoraciones no muy alta (desviación típica $S = 1,77$).



Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,40 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,60 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla ofrece un promedio de 8,20 puntos.

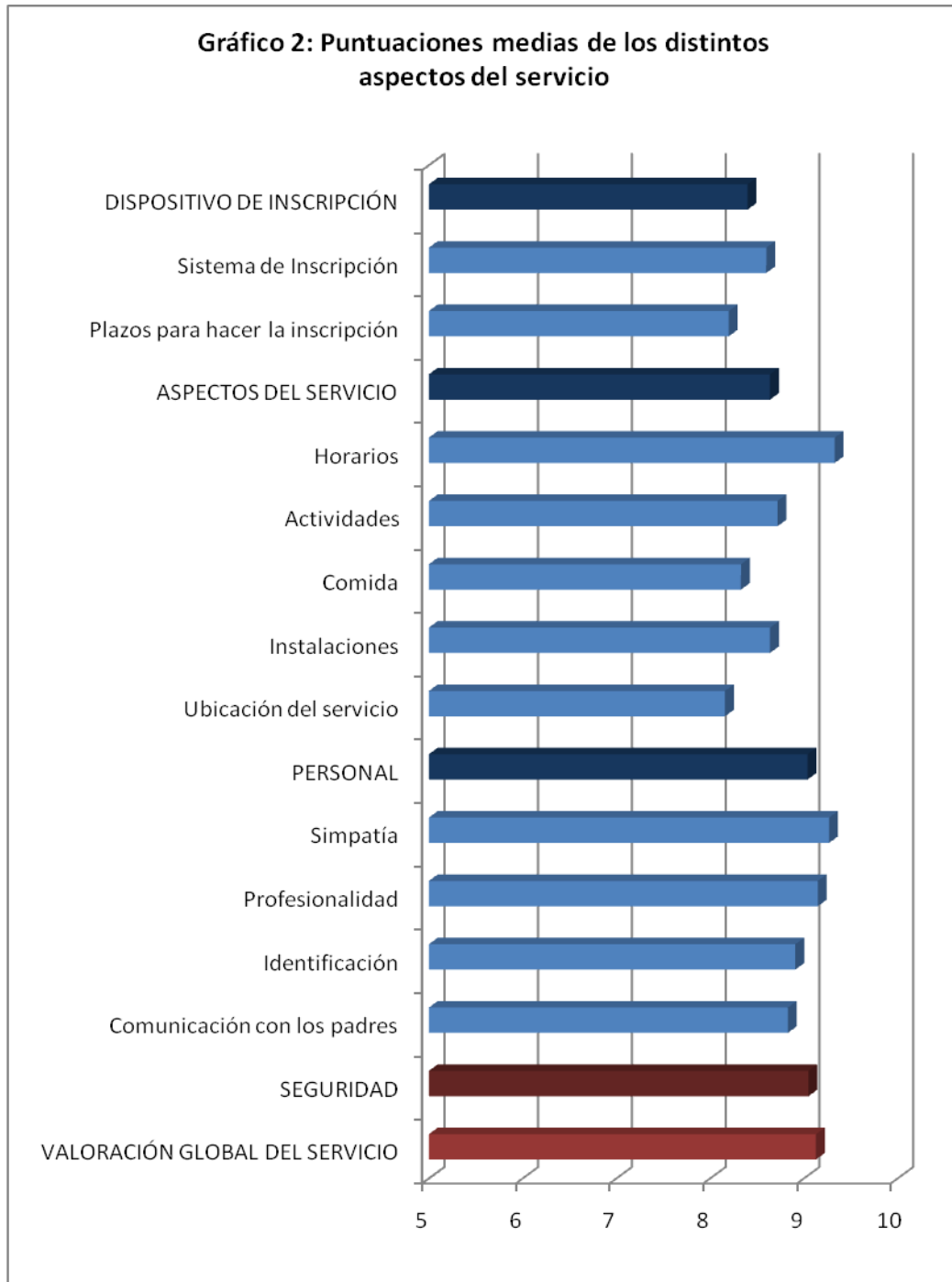
El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, presenta la mejor valoración de los conjuntos de aspectos del servicio considerados, con una puntuación media de 9,04 puntos. La *Simpatía* es el rasgo mejor valorado, con 9,27 puntos de media, mientras que la *Comunicación con los padres* es el que se valora más bajo, con 8,83 puntos de media.

El **aspecto del servicio** propiamente dicho mejor valorado por los padres usuarios es el *Horario* del servicio, que arroja 9,33 puntos de media, mientras que el peor valorado es la *Ubicación* del Servicio, con 8,83 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,64 puntos de media.

La **Seguridad** que los padres de los niños que usan el servicio perciben cuando dejan o recogen a estos últimos en el colegio donde se presta el servicio alcanza una puntuación media de 9,05 puntos, en una escala donde “0” es el mínimo de seguridad

percibida y “10” el máximo de seguridad percibida. La dispersión de las puntuaciones es bastante discreta ($S = 1,06$) e implica una elevada coincidencia de la valoración de este aspecto del servicio.

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 9,13 puntos, con una alta homogeneidad de las valoraciones ($S = 0,90$).



1.2.- Comparación de los resultados de esta encuesta con los de la anterior

Si comparamos las puntuaciones medias de los aspectos del servicio de la encuesta de 2012 con las de la encuesta de 2011, el contraste de puntuaciones es el que ofrece la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2011-2012
	2011	2012	
<i>Medio para informarse</i>	8,15	8,68	+0,53
Revista <i>Siete Días</i>	8,94	8,73	-0,21
Página <i>web</i> del Ayuntamiento	8,75	8,58	-0,17
Servicio de Atención Ciudadana	8,50	8,45	-0,05
En el Colegio	6,39	8,94	+2,55
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,95	8,40	-0,55
Sistema de Inscripción	9,14	8,60	-0,54
Plazos para hacer la inscripción	8,75	8,20	-0,55
<i>Aspectos del servicio</i>	8,68	8,64	-0,04
Horarios	9,66	9,33	-0,33
Actividades	8,48	8,72	+0,24
Comida	8,32	8,33	+0,01
Instalaciones	8,43	8,64	+0,21
Ubicación del centro escolar	8,53	8,16	-0,37
<i>Personal (monitores)</i>	8,54	9,04	+0,50
Simpatía	9,08	9,27	+0,19
Profesionalidad	8,95	9,15	+0,20
Identificación	7,93	8,91	+0,98
Comunicación con los padres	8,20	8,83	+0,63
Seguridad	8,37	9,05	+0,68
Valoración Global del Servicio	8,94	9,13	+0,19

Como vemos, hay algunos conjuntos de aspectos que incrementan su puntuación con relación a la encuesta de 2011 y otros que la disminuyen. En el primer caso se encuentran los *Medios* para informarse de la prestación del servicio y el *Personal*, que suben 0,53 y 0,50 puntos, respectivamente, mientras que en el segundo se hallan el *Dispositivo de inscripción* y los *Aspectos del servicio* propiamente dichos, que descienden 0,55 y 0,04 puntos, respectivamente. La *Seguridad* percibida en la situación de entrega/recogida de los niños aumenta 0,68 puntos y la *Valoración Global* del servicio sube 0,19 puntos con respecto a la encuesta anterior.

2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VARIABLES VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Hemos considerado en este apartado solamente las relaciones entre variables clasificatorias y valorativas que resultan estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$).

El **número de hijos** de los usuarios del servicio o la **edad** de éstos no resulta discriminante de la valoración del medio por el que los padres de los alumnos de los colegios públicos se informan del servicio, ni tampoco de su valoración de los distintos aspectos del servicio, ni de la Seguridad percibida al dejar o recoger sus hijos, ni de la *Valoración Global* del Servicio. En definitiva, la valoración que hacen los usuarios de todas las cuestiones planteadas en la encuesta parece independiente del número de hijos que utilizan el servicio y de la edad de éstos.

Por otra parte, si consideramos la **relación entre las variables valorativas del servicio** (excluyendo las relativas al medio por el que el usuario se ha informado de la prestación del servicio) y la *Valoración Global del Servicio*, el análisis estadístico pone de manifiesto que el conjunto de las primeras explica el 65% de la variabilidad de la última. Un análisis más detallado muestra que con solamente seis variables de todas las consideradas (*Actividades realizadas en el servicio, Horario del servicio, Sistema de inscripción, Ubicación del Servicio, Comunicación con los padres y Simpatía de los monitores*, por este orden de importancia en la correlación parcial) se alcanza para explicar casi el 70% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas seis variables las que mejor predicen la puntuación de esta última. Si retiramos la *Seguridad* percibida en la entrega y recogida del niño como variable predictora en el modelo de regresión, la variabilidad total explicada de la *Valoración Global* de Servicio aumenta al 66%, de manera que esta última se explica estadísticamente algo mejor excluyendo la *Seguridad* percibida del modelo.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 55 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, sólo nueve (el 16,4%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio. En la tabla siguiente las recogemos todas:

Sugerencias	N
Periodos de inscripción más flexibles	2
Actividades más entretenidas	1
Evitar que se enfríe la comida	1
Realizar una excursión a <i>Cosmocaixa</i>	1
Poder hacer las inscripciones por internet	1
Realizar más excursiones	1
Dar más información sobre el niño	1
Otra ubicación del Servicio con aparcamiento	1
Total	9

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* del Departamento de Educación, correspondiente al curso 2011-2012, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **muy alta**, pues alcanza una **puntuación media de 9,13 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el que presenta una **puntuación más elevada**, con una media de **9,04 puntos** en la misma escala. El *Dispositivo de Inscripción* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **8,40 puntos**. El conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, *Aspectos del servicio*, alcanza una puntuación media de **8,64 puntos**. El conjunto de los *Medios para informarse de la prestación del servicio* ofrece una puntuación media de **8,68 puntos**, en una escala 0-10, donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”.
- El aspecto del servicio de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta que resulta **mejor valorado** es el relativo al *Horario del servicio*, que arroja una **puntuación media de 9,33 puntos**, con moda de 10 puntos.
- El aspecto del servicio que ofrece **la más baja calificación** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo a la *Ubicación del Servicio*, que sólo alcanza una **puntuación media de 8,16 puntos**.
- La percepción de la *Seguridad en la situación de entrega y recogida de los escolares* que usan el servicio ofrece una puntuación media de **9,05 puntos**, con moda 10, en la escala estándar 0-10.

- **Ninguna variable resulta discriminante de la valoración de algún aspecto del servicio:** los padres valoran el Servicio y sus distintos aspectos independientemente del número de hijos que utilicen el Servicio y de la edad de éstos. Las seis **variables que mejor predicen la Valoración Global del servicio** son las *Actividades* realizadas en el servicio, el *Horario* del servicio, el *Sistema de inscripción*, la *Ubicación* del Servicio, la *Comunicación con los padres* y la *Simpatía de los monitores*.

- Muy pocos usuarios han realizado **sugerencias para un mejor servicio** (sólo un 16%) y solamente una de ellas se repite dos veces (la relativa a los plazos de inscripción más flexibles).

- Finalmente, se puede **concluir** que las principales *fortalezas* y *debilidades* del programa del servicio del Departamento de Educación *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del servicio (puntuación media ≥ 9 puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media $\leq 8,5$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Horarios del servicio • Simpatía de los monitores • Profesionalidad de los monitores 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del S.A.C. para informarse • Plazos para hacer la inscripción • Comida de los niños • Ubicación del Servicio

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Grupo de Edad	N	%
Un hijo	44	80,0
Dos hijos	10	18,2
Tres hijos	1	1,8
Total	55	100,0

Distribución de los encuestados por edad del primer hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	27	49,1
De 6 a 8 años	17	30,9
9 y más años	11	20,0
Total	55	100

Distribución de los encuestados por edad del segundo hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	3	27,3
De 6 a 8 años	5	45,4
9 y más años	3	27,3
Total	11	100

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del servicio de *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos*, del programa de Ampliación del Horario Escolar del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas, se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, el 30 de marzo de 2012, en las instalaciones del colegio público donde se presta el servicio.

En condiciones estadísticas convencionales ($p = q$; $\sigma = 2$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 55 individuos sobre una población de 90 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 8,46\%$, considerado algo excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.